

1 コミュニケーションスタイル

はじめに ～認知スタイルとコミュニケーションの関係～

われわれは、通常、自分がよかれと思ったコミュニケーションスタイルで、他者とコミュニケーションをとっています。それは日常でも職場でもそして医療現場でも同じでしょう。しかし互いによかれと思ってしているはずのコミュニケーションなのに、齟齬が起きやすく対立を容易に生むきっかけになり、対人関係を悪化させたり生産性を低めたりすることが多々あります。

なぜそもそも齟齬が起きるのか。それは、人には一人一人に異なる「認知システム」が備わっているからと考えられています。われわれは、日々、自分の内外における無数の情報のなかに身をおいています。しかしそれらをすべて収集して、処理しているわけではなく、われわれ一人一人に備わったいわゆる「勝手耳」と「勝手目」をもとに、自分が必要であると思った情報だけを取捨選択し収集し、それをもとに現状や他者などの世界を「理解」します。そして、**自分の理解した世界観のもと、自分で決めた**こういう人であるという他者と、言語と非言語を用いてやりとりをしています。当然、他者もその人の「勝手耳と勝手目」で構築された世界観のもとあなた自身について一定の判断をしたうえで、やりとりが行われているのです。しかも厄介なのは、一人一人に備わっているこのシステムは、本人にとってあまりに自然に働くものであるために、われわれはどのようなシステムなのか無自覚なことがほとんどです。そして、他者も自分と同じようなシステムをもっていると思い込んでいます。そのために、同じ状況下にいれば、見ている世界と懸念は、ほぼ同じであることが前提となっているので、「この状況を見たらそんなことは自明の理だろう」や「言わなくてもわかる

だろう」から、「こんなにわかりやすく言ったのになんでわからないのか？」や「今説明したではないか？」となり、はたまた、「何度言ったらわかるのか！」となり、「その言い方はないだろう！」などのネガティブな感情を引き起こすきっかけをつくっていることが多いと考えられます。このようにそもそも認知スタイルが異なる対人間におけるコミュニケーションは、前述のような「誤解」が前提として根底にあるといっても過言ではありません。

この認知システムを明解にする、特に米国の医療の業界から実績が認められて学校教育や組織において活用されているセルフアセスメントメソッドにMyers-Briggs Type Indicator (MBTI®)があります。このメソッドは、自分のもっている認知スタイルを分析し、他者とのその絶対的な違いを理解していきます。そしてその認知スタイルがどのようにその人のとりやすいコミュニケーションスタイルと関係するかについて体験的に把握し、実際に一人一人の認知スタイルの活かし方や認知の成熟の指針を得て、そしてチーム間における相補性について実践的に学んでいくものです。日本版については、10年以上の研究開発を経て、2000年から導入され、医療現場でも医療従事者の自己および他者理解の場面やチームビルディングの場面で少しずつ活用されはじめています。

今回は、このMBTI®のもとになっているユングの認知システム理論についてご紹介いたします。本来、MBTI®は質問紙を受検していただき、一定の訓練を受けた有資格者の支援のもと、自分の回答結果を受検者自らが検証し、最終的に自分の認知スタイルを実感しながら確認していくメソッドです。もしご興味をもたれた方は、実際に分析プロセスを体験していただいたり、関連書籍を手にとっていただけたら幸いです。

※続きは、書籍「研修では教えてくれない！ 医師のためのノンテク仕事術 人を動かす、組織を動かす！ リーダーシップ、チーム形成、人材育成、業務改善、マネジメント、問題解決の原理原則」（羊土社）をご覧ください。

PDF 取り扱いの注意

※この PDF データは、著者の許可を得て羊土社より提供されたものです。

※ご覧になる機種や設定により、表示に差が認められる場合がありますことをご了承ください。

※本データの全部、または一部を著作権者ならびに株式会社羊土社に無断で、複製、転載、改ざん、商業的に利用したり、公開（ホームページへの掲載を含む）したりすることを禁じます。

© YODOSHA CO., LTD. 2016

Ver.1.0 2016年8月制作

[出典元]

研修では教えてくれない！ 医師のためのノンテク仕事術

人を動かす、組織を動かす！ リーダーシップ、チーム形成、人材育成、
業務改善、マネジメント、問題解決の原理原則 前野哲博／編集

知識編 第1章1. コミュニケーションスタイル（園田 由紀） pp11-26

（2016年6月発行）

[発行元]

株式会社 羊土社

〒101-0052

東京都千代田区神田小川町2-5-1

TEL 03 (5282) 1211

FAX 03 (5282) 1212

E-mail eigyo@yodosha.co.jp

URL www.yodosha.co.jp/